LIETUVOS BANKO TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO DIREKTORIUS

SPRENDIMAS DĖL X. X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO

2025-11-03 Nr. 429-267
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) prašymą išnagrinėti tarp jo ir AB SEB banko (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

Pareiškėjas ir bankas yra sudarę mokėjimo paslaugų teikimo sutartis, kurių pagrindu pareiškėjui buvo atidaryta banko sąskaita Nr. [*duomenys neskelbiami*] (toliau – Sąskaita) ir teikiamos kitos mokėjimo paslaugos.

2025 m. gegužės 17 d. 2 val. 38 min. iš Sąskaitos į Y. Y. (toliau – Gavėjas) mokėjimo sąskaitą finansų įstaigoje *Trade Republic Bank Gmbh* buvo atliktas 4 900 Eur mokėjimas (toliau – Ginčijamas mokėjimas), kuris buvo patvirtintas pareiškėjo slaptažodžių generatoriaus (toliau – Generatorius) PIN kodu 2025 m. gegužės 16 d. 9 val. 8 min.

2025 m. gegužės 17 d. 16 val. 41 min. pareiškėjas telefonu pranešė bankui, kad Sąskaitos išraše pastebėjo Ginčijamą mokėjimą, kurio pats neatliko. Pareiškėjas reikalavo banko grąžinti jam Ginčijamo mokėjimo sumą, tačiau bankas šio reikalavimo netenkino.

Nesutikdamas su banko sprendimu, pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką. Pareiškėjas teigė, kad Ginčijamą mokėjimą atliko ir patvirtino ne jis, todėl šio mokėjimo suma turi būti jam grąžinta.

Atsiliepime bankas nurodė nesutinkantis su pareiškėjo reikalavimu ir prašė jį atmesti. Bankas teigė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas, autorizuotas, priimtas vykdyti ir įvykdytas šalių iš anksto sutartomis sąlygomis, todėl pareigos grąžinti pareiškėjui šio mokėjimo sumos bankas neturi.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka ginčo šalių pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Šalių ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą (4 900 Eur) pagrįstumo.

Ginčo šalis sieja sutartiniai mokėjimo paslaugų teikimo santykiai. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą, mokėjimo paslaugų teikimą, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Siekiant išspręsti šalių ginčą ir pasisakyti dėl pareiškėjo reikalavimo bankui pagrįstumo, Lietuvos banko vertinimu, būtina nustatyti, ar bankas turėjo (turi) pareigą grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą.

Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, kai įvykdytos visos mokėtojo ir

mokėjimo paslaugų teikėjo mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje nustatytos sąlygos, mokėtojo sąskaitą tvarkantis mokėjimo paslaugų teikėjas negali atsisakyti įvykdyti mokėjimo nurodymo vykdyti mokėjimo operaciją, nesvarbu, ar mokėjimo nurodymas inicijuotas mokėtojo, įskaitant inicijavimą per mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėją, gavėjo ar per gavėją, išskyrus atvejus, kai tai draudžia kiti teisės aktai.

Mokėjimų įstatymo 42 straipsnio 2 dalis nustato galimybę mokėjimo paslaugų vartotojui ir mokėjimo paslaugų teikėjui susitarti, kad mokėjimo paslaugų teikėjui pateiktas mokėjimo nurodymas būtų pradėtas vykdyti vėlesne, negu mokėjimo nurodymas gautas, data (pvz., mokėtojas savo mokėjimo paslaugų teikėjui pateiktame mokėjimo nurodyme vykdyti konkrečią mokėjimo operaciją, gali šiame nurodyme pažymėti, kad mokėjimo nurodyme įvardyta mokėjimo operacija būtų pradėta vykdyti ir (arba) įvykdyta po kelių dienų, savaitės arba pan.

Iš bylos duomenų matyti, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimas ir autorizavimas pagal bendruosius išorinius požymius atitiko ginčo šalių iš anksto sutartą pareiškėjo sutikimo vykdyti mokėjimo operaciją davimo formą ir tvarką, t. y. Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas per pareiškėjo banke turimą asmeninę interneto banko paskyrą (toliau – Paskyra), prie kurios prisijungta 2025 m. gegužės 16 d. 9 val. 6 min., panaudojus tuos duomenis, kurie turėjo būti žinomi tik pačiam pareiškėjui. Tiek prisijungimas prie Paskyros, tiek ir po kelių minučių joje inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, remiantis banko pateiktais duomenimis, buvo patvirtinti panaudojant pareiškėjo turimą Generatorių.

Byloje neturima duomenų, kad nagrinėjamam ginčui aktualiu laikotarpiu į banko vidaus sistemas būtų įsilaužta ir (arba) jas būtų paveikę kokie nors techniniai trikdžiai, dėl kurių prisijungimo prie Paskyros ir (arba) kiti pareiškėjo duomenys būtų galėję dėl nuo banko priklaususių aplinkybių tapti žinomi ir (arba) kitaip prieinami tretiesiems asmenims. Vadinasi, jei prisijungimo prie Paskyros duomenimis ir Paskyra pasinaudojo ne pats pareiškėjas, o tretieji asmenys, prisijungimo prie Paskyros duomenis šie asmenys turėjo (galėjo) gauti kitais, negu prieš tai aptarti, būdais.

Pareiškėjas neigė inicijavęs ir (arba) patvirtinęs Ginčijamą mokėjimą pats, tačiau nurodė, kad 2025 m. gegužės 16 d. apie 9 val. ryto pats per Paskyrą buvo prisijungęs prie Valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – VMI) sistemos. Pareiškėjo teigimu, sėkmingo prisijungimo prie VMI sistemos pirmiau nurodytu laiku faktą patvirtino ir pati VMI, į kurią jis papildomai kreipėsi po to, kai sužinojo apie jo Sąskaitoje įvykdytą Ginčijamą mokėjimą. Pareiškėjas taip pat pažymėjo, kad iki Ginčijamo mokėjimo įvykdymo jokių el. laiškų ir (arba) žinučių su nuorodomis nei iš VMI, nei iš kitų asmenų nebuvo gavęs ir spaudęs. Pareiškėjo teigimu, prie VMI sistemos 2025 m. gegužės 16 d. ryte jis jungėsi per oficialią VMI interneto svetainę ir VMI sistemoje pasitikrino, ar neturi kokių nors įsiskolinimų. Pareiškėjas nurodė, kad jokių mokėjimų nei VMI, nei kitiems asmenims tuo metu neketino atlikti ir neatliko, prisijungimo prie Paskyros duomenys buvo žinomi tik jam vienam ir jis jų niekam neperdavė ir (arba) kitaip neatskleidė. Pareiškėjas taip pat teigė, kad Generatorius visą laiką buvo jo žinioje ir nei paties Generatoriaus, nei jame sugeneruotų PIN kodų jis niekam neperdavė.

Iš banko pateiktų duomenų matyti, kad 2025 m. gegužės 16 d. prie Paskyros buvo prisijungta tik vieną kartą, t. y. tuo metu, kai Paskyroje buvo inicijuotas Ginčijamas mokėjimas. Kaip matyti, pareiškėjo nurodytas laikas, kada jis teigė pasinaudojęs Paskyra su tikslu prisijungti prie VMI sistemos, sutampa su banko vidaus sistemose fiksuotais prisijungimo prie Paskyros ir Ginčijamo mokėjimo inicijavimo per Paskyrą laikais. Nesėkmingų bandymų prisijungti prie Paskyros ir (arba) Paskyroje inicijuoti kitas, negu Ginčijamas mokėjimas, mokėjimo operacijas panašiu ir (arba) vėlesniu laiku, remiantis banko vidaus sistemų duomenimis, tądien nefiksuota.

Kitų duomenų, kurie objektyviai paaiškintų ir (arba) pagrįstų pareiškėjo teiginius, kad Ginčijamą mokėjimą per Paskyrą inicijavo ne jis pats ir (arba) kurie leistų nustatyti, ar ir (arba) kokia forma pareiškėjas galėjo nukentėti nuo galimo trečiųjų asmenų sukčiavimo, pareiškėjas nei bankui, nei vėliau Lietuvos bankui nepateikė.

Duomenų, kad bankas priėmė vykdyti, pradėjo vykdyti ir (arba) įvykdė per Paskyrą inicijuotą Ginčijamą mokėjimą kitokia, negu šalių iš anksto sutarta ir (arba) Mokėjimų įstatymas nustato, tvarka nagrinėjamo ginčo atveju nenustatyta. Pretenzijų dėl to, kad bankas neįvykdė Ginčijamo mokėjimo ir (arba) kad Ginčijamo mokėjimo suma nepasiekė Gavėjo, pareiškėjas bankui taip pat nereiškė.

Esant situacijai, kai ginčo byloje turimi duomenys rodo, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas, patvirtintas ir įvykdytas ginčo šalių iš anksto sutartomis sąlygomis ir be pareiškėjo aktyvių veiksmų jokie kiti asmenys nebūtų įgiję galimybės prisijungti prie Paskyros ir joje inicijuoti Ginčijamo mokėjimo (juo labiau patvirtinti prisijungimą prie Paskyros ir Ginčijamą

mokėjimą pareiškėjo žinioje esančio Generatoriaus sugeneruotais PIN kodais), tačiau pareiškėjas išsamesnių paaiškinimų ir objektyvių įrodymų dėl savo veiksmų, galėjusių lemti prisijungimo prie Paskyros duomenų praradimą ir (arba) neteisėtą panaudojimą, įskaitant Ginčijamo mokėjimo per Paskyrą pareiškėjo vardu inicijavimą, nepateikia, galimybės nustatyti, kas (pareiškėjas ar tretieji asmenys) ir kaip (teisėtai ar neteisėtai) prisijungė prie Paskyros, joje inicijavo Ginčijamą mokėjimą ir Generatoriaus PIN kodu patvirtino šį mokėjimą, nėra.

Kaip nurodyta pirmiau, Taisyklių 44 punktas nustato, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Bendradarbiavimo pareigos vykdymas yra ypač svarbus sprendžiant ginčo situacijas, kai mokėjimo priemonės turėtojas teigia ir (arba) kitaip nurodo, kad jo mokėjimo priemonę ir (arba) jos duomenis galėjo pasisavinti tretieji asmenys neteisėtu būdu, nes paprastai tik pats mokėjimo priemonės turėtojas gali žinoti, kokius konkrečius veiksmus su savo mokėjimo priemone jis atliko. Pareiškėjui tinkamai neatskleidus ginčo nagrinėjimui aktualių aplinkybių, įskaitant informaciją apie jo paties atliktus veiksmus ir (arba) tokių veiksmų atlikimo priežastis, ir nepateikus jokių objektyvių paaiškinimų ir (arba) įrodymų, galinčių patvirtinti, kad nagrinėjamu atveju pareiškėjas nukentėjo (galėjo nukentėti) nuo trečiųjų asmenų sukčiavimo, ir (arba) leidžiančių suprasti, kada ir kokiais konkrečiais trečiųjų asmenų bei paties pareiškėjo veiksmais pasireiškė galimo sukčiavimo, nuo kurio pareiškėjas teigė nukentėjęs, atvejis, tokio pobūdžio informacijos nei bankas, nei Lietuvos bankas žinoti negali ir atitinkamai negali tinkamai įvertinti paties pareiškėjo elgesio. Pažymėtina, kad šios informacijos turėjimas yra būtinas, siekiant teisingai išspręsti atsakomybės už mokėjimo operacijos įvykdymo klausimą ir kartu išvengti piktnaudžiavimo atvejų, dėl kurių atsakomybė už nuostolius dėl įvykdytos mokėjimo operacijos būtų nepagrįstai priskirta vienai iš ginčo šalių.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes ir ginčo šalių Lietuvos bankui pateiktus duomenis, objektyvaus ir pakankamo pagrindo teigti, jog, bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo 43 straipsnio 3 dalimi, nepagrįstai priėmė vykdyti bei įvykdė Ginčijamą mokėjimą ir dėl to jam kilo pareiga grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, Lietuvos bankas neturi.

Nenustačius objektyvių aplinkybių, dėl kurių bankas turėtų grąžinti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą, pagrindo laikyti pareiškėjo reikalavimą bankui pagrįstu ir jį tenkinti nėra, todėl pareiškėjo reikalavimas yra atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detaliai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį[1].

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo" 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius Arūnas Raišutis

[1] Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.